



# GOVERNO MUNICIPAL **BÁLSAMO**

*Construindo uma Nova História!*

GESTÃO: 2021-2024

## **PROJETO DE LEI Nº 010, DE 01 DE ABRIL DE 2021**

Regulamenta o acesso à informação previsto nos incisos XXXIII do art. 5º, inciso II, do § 3º, do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, institui o Conselho de Usuários nos moldes do art.18 e seguintes da Lei Federal nº 13.460/2017 e dá outras providências.

O Sr. **Carlos Eduardo Carmona Lourenço**, Prefeito Municipal de Balsamo, Comarca de Mirassol, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais;

**FAZ SABER**, que a Câmara Municipal aprova e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

**Art. 1º** Fica instituída a Ouvidoria Municipal de Balsamo tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município eventualmente detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

**§1º:** Esta Ouvidoria constitui instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública à sociedade, assegurando a todo o interessado o direito de apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços prestados no âmbito do Poder Público Municipal.

**§2º:** São atribuições da Ouvidoria Municipal de Balsamo:

**I** - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

**II** – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

**III** – acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

**IV** – receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;



# GOVERNO MUNICIPAL **BÁLSAMO**

*Construindo uma Nova História!*

GESTÃO: 2021-2024

V – encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

§3º: A estrutura administrativa da Ouvidoria do Município de Balsamo será composta por 01 (um) servidor recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designado pelo Prefeito. O servidor designado pelo Prefeito Municipal, na forma aqui disciplinada, será denominado Ouvidor.

**Art. 2º** Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários tendo por objetivo a participação dos cidadãos no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos que será feita por meio deste Conselho.

§1º O Conselho Municipal de Usuários é órgão consultivo, integrante da estrutura da Ouvidoria Municipal, dotado das seguintes atribuições:

**I** - acompanhar a prestação dos serviços;

**II** - participar na avaliação dos serviços;

**III** - propor melhorias na prestação dos serviços;

**IV** - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

**V** - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

**Art. 3º** A composição do Conselho Municipal de Usuários deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

**Parágrafo único:** A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado não ultrapassando a proporção de 02 (dois) conselheiros para até 10.000 (dez mil) habitantes.

**Art. 4º** O Conselho Municipal de Usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor, podendo, mediante votação da maioria absoluta de seus membros, oferecer veto à indicação.

**Art. 5º** A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.



# GOVERNO MUNICIPAL **BÁLSAMO**

*Construindo uma Nova História!*

GESTÃO: 2021-2024

**Art 6º** A Ouvidoria Municipal e o Conselho Municipal de Usuários, de forma conjunta, deverão divulgar Carta de Serviços ao Usuário.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar acerca dos serviços prestados pela Administração Pública, as formas de acesso a esses serviços, seus compromissos perante os cidadãos e padrões de qualidade de atendimento.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando informações relacionadas a:

- I - especificação dos serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso ao serviço especificado;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário deverá também detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio da Prefeitura Municipal.

**Art 7º** A Ouvidoria Municipal e o Conselho Municipal de Usuários, de forma conjunta, deverão emitir Relatório Anual de Satisfação, avaliando os serviços prestados pela Administração Pública nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela Administração Pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.



# GOVERNO MUNICIPAL **BÁLSAMO**

*Construindo uma Nova História!*

GESTÃO: 2021-2024

**Parágrafo Único:** O Relatório Anual de Satisfação deverá ser integralmente publicado no sítio Prefeitura Municipal incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários além de conter indicação das medidas empregadas para reorientar e ajustar os serviços prestados de forma deficiente de acordo com os padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 8º** O usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços públicos.

**§1º** A manifestação será dirigida à Ouvidoria Municipal e conterà a identificação do requerente sem que tais exigências inviabilizem sua manifestação.

**§2º** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria Municipal.

**Art. 9º** A manifestação de que trata o art. 8º poderá ser feita por meio eletrônico, no sítio da Prefeitura Municipal, mediante correspondência convencional com Aviso de Recebimento ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

**§ 1º** No caso de manifestação por meio eletrônico prevista no *caput* do artigo, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria Municipal requerer certificação digital da identidade do usuário.

**Art. 10º** Deverá ser disponibilizado ao usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação da manifestação de que trata o *caput* do art. 8º, sendo facultada ao usuário sua utilização.

**Art. 11** Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 12** Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Paço Municipal Prefeito Senhor “José Bento Geraldês”, 01 de abril de 2021.

  
**Carlos Eduardo Carmona Lourenço**  
**Prefeito Municipal**



GOVERNO MUNICIPAL  
**BÁLSAMO**

*Construindo uma Nova História!*

GESTÃO: 2021-2024

## JUSTIFICATIVA DO PROJETO DE LEI Nº 010/2021

**Senhor Presidente,  
Senhores Vereadores,**

O presente Projeto de Lei se faz necessário porque visa regulamentar o acesso à informação previsto nos incisos XXXIII do art. 5º, inciso II, do § 3º, do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, instituindo o Conselho de Usuários nos moldes do art. 18 e seguintes da Lei Federal nº 13.460/2017.

Paço Municipal “Prefeito José Bento Geraldês”, 01 de Abril de 2021.

  
**Carlos Eduardo Carmona Lourenço**  
**Prefeito Municipal**